お客様への配慮

お客様の生活シーンやビジネスシーンをより豊かに、より便利にする製品・サービスの開発・提供はキヤノンのビジネスの根幹であり、そのためには製品・サービスの品質を高める取り組みが欠かせません。
キヤノンは、品質の基本理念にもとづき、お客様に安心してお使いいただける安全な製品の提供に万全を期すとともに、お客様の満足度を最大限に高めていくためのサービス・サポートの充実に努めています。

ステークホルダーの声

- 製品の安全性の確保はもちろんのこと、安全性を維持しながらも新しい技術を市場に展開していってほしい。(米州／教育・研究機関関係者)
- 顧客に安心・安全で、使いやすい製品・サービスを提供するために、常に顧客の声にアンテナを張りながら製品の開発や改善に活かすことが重要だと思う。(アジア／消費者)
- キヤノンには、あらゆる製品で、誰にでもわかりやすいマニュアルをつくることを期待している。(日本／消費者)
- 製品・サービスが消費者や社会にとって有益であることは、企業の社会的責任の基本中の基本だと思う。(日本／消費者)

米国カリフォルニア州コスタメサ市に新設した
エクスペリエンスセンター

2014年の主な実績と今後の計画

取り組み項目	2014年の主な実績	今後の計画
製品の安全性の確保	●品質理念の徹底に向けて 「品質大会」「品質表彰」を継続実施し、「品質意識向上賞」を新設…❶	●「品質大会」「品質表彰」の継続実施
	●品質教育の継続・拡充 「Canon Quality入門ガイド」の多言語化と「Canon Qualityガイドブック」のWeb化	●従業員の品質意識を高める取り組みを推進
	●製品安全教育の推進 ●製品安全規制などに関する各種講座を実施 ●各種講座の概要をまとめた新人向け製品安全研修を実施 ●「製品安全自主行動計画」の浸透を図るeラーニングを継続	●従業員教育の継続実施
	●安全・安心な製品をお届けするための拠点づくり 玉川事業所に最新の評価設備を備えた新棟を建設し、品質の統括機能の移転を開始	●2016年2月までに品質を統括する本社機能を集約
	●製品から放出される化学物質の安全性評価 水に溶けない不溶性材料について社内で検査できる環境を整備	●安全性評価のさらなる充実
ユニバーサルデザインの追求	●ユーザーマニュアルの品質向上 「iVIS mini」の製品使用説明書がマニュアルコンテストで「部門優良賞」を受賞…❷	●ユーザーマニュアルのさらなる品質向上
お客様サポート	●各国市場におけるアフターサービスの拡充 ●欧州でキヤノンヨーロッパとキヤノンギーセンとの連携による「Onsite Exchangeサービス」を開始…❸ ●ニューメキシコ州アルバカーキ市にコールセンターを新設 ●カリフォルニア州コスタメサ市にエクスペリエンスセンターを新設	●各地域におけるサービス店網の拡大とサービスレベルの向上

TOPICS 2014

❶ 意識向上のため 品質大会 を開催

キヤノン(株)で、グループ内の品質向上に向けた取り組みを紹介する「品質大会」を開催。グループ全体で優れた活動を共有することにより、活動の水平展開と品質意識の向上を図っています。(▶P103)

キヤノン(株)での品質大会

❷ マニュアルコンテストで 部門優良賞 を受賞

わかりやすいマニュアルづくりが評価され、HDビデオカメラ「iVIS mini」の使用説明書が「日本マニュアルコンテスト2014」の電子マニュアル別画面表示部門において「部門優良賞」を受賞しました。(▶P109)

HDビデオカメラ「iVIS mini」

❸ 欧州で新たな サービス を開始

お客様のダウンタイムを短縮できるよう、故障の連絡をいただいた際、先に代替製品を送付し、復路便で故障品を回収して修理する「Onsite Exchangeサービス」を開始しました。(▶P111)

キヤノンギーセンでの集中修理

品質保証の基本方針

「Canon Quality」の実現に向けて

品質に関する考え方

キヤノンは、「世界一の製品をつくり、最高の品質とサービスを提供し、世界の文化の向上に貢献すること」を企業目的の一つに掲げています。

そして、品質の基本理念として「ノークレーム・ノートラブル」を掲げ、お客様に安全・安心・満足を提供することに最善の努力を尽くしています。さらに、こうした理念を周知・徹底すべく、品質メッセージ「Canon Quality」を社内外に発信しています。

今後もお客様に安全で安心、満足いただける製品やサービスを提供するために、製品の企画・開発から生産、販売・サービスに至るすべての段階において、徹底した品質活動を実施していきます。

Canon Quality
Safety+Smartness+Satisfaction

品質メッセージ「Canon Quality お客様の安全・安心・満足」

品質理念の徹底に向けて

優れた品質を維持するには、製品にかかわるすべての部門の従業員一人ひとりが、常に品質について高い意識をもつことが欠かせません。そこでキヤノンは、品質の基本理念や品質メッセージの発信を通じて、従業員一人ひとりの意識向上に努めています。

2014年は、品質本部のホームページ上に「品質意識のページ」を新設し、品質本部長のメッセージをグループ全体に毎月発信しました。さらに、グループ全社員を対象に「品質意識調査」を実施しました。

こうした日常的な意識向上に加えて、毎年11月には、キヤノン(株)で「品質大会」「品質表彰」を開催し、品質向上のための優れた活動を表彰し、グループ全体で共有しています。2014年は、品質意識向上に寄与した活動を表彰する「品質意識向上賞」を新設しました。

今後もこうした取り組みを継続し、全社一丸となって品質向上に取り組む企業風土・文化の醸成をめざします。

品質教育の継続・拡充

キヤノンでは、品質の重要性を教える基礎教育を継続的に実施しています。2014年は、研修対象をこれまでのキヤノン(株)の新入社員に加え、中堅社員、さらにはグループ全体にも拡大しました。また、基礎教育以外の研修にも品質の重要性を強調する内容を盛り込みました。

研修教材であるガイドブック類については、品質に関する考え方をまとめた「Canon Quality入門ガイド」の多言語化、品質活動の全体像を理解するための「Canon Quality ガイドブック」のWeb化を実施しました。

品質保証体制の整備

キヤノンは、「Canon Quality」の実現に向けて、国際的な品質管理の規格であるISO9001の要求事項に、独自の仕組みを加えた品質マネジメントシステムを構築※。キヤノン(株)品質本部と各事業部門の連携のもと、世界中のグループ会社との定期的なミーティングなどを通して、各国・地域の法規制にも対応した、地域ごと、事業ごとの最適な品質保証体制を実現しています。

2007年からは、経営戦略委員会の傘下に「品質革新戦略専門委員会」を設け、商品企画から開発設計、量産試作、生産、販売、サービスに至るすべてのプロセスで品質を向上させるための全社活動を展開。2013年からは「品質向上専門委員会」を発足させ、事業本部ごとの課題を解決するための縦串の活動と、全社共通の課題を解決するための横串の活動を両輪に取り組んできました。2014年5月には、組織名を「品質向上委員会」と改め、品質本部長を委員長とし、品質本部の主催のもとに全社活動を継続しています。

今後も同委員会の活動を軸に、「品質至上主義の徹底」に取り組んでいきます。

※ キヤノンの品質マネジメントシステムは、IRCA(The International Register of Certified Auditors)にISO9001の代替規格として認められています。

お客様の「安全」のために

製品の安全性の確保

「製品安全に関する基本方針」にもとづく自主行動計画の策定

お客様に安心・満足して安全にお使いいただける製品を提供することで、より豊かな社会づくりに貢献することが、キヤノンの理念であり、メーカーとしての使命でもあります。

こうした考えのもと、キヤノンでは、2007年に「製品安全に関する基本方針」を策定しました。国内グループ会社※では、この基本方針のもと、それぞれの事業形態に応じた「製品安全自主行動計画」を策定・実行し、お客様重視、製品安全確保に努めています。

なお、2007年の消費生活用製品安全法の改正にともない、重大製品事故の経済産業省（現消費者庁）への報告が義務化されています。キヤノンでは、同法の改正以降も引き続き、重大製品事故に対して迅速に対応できる体制を維持しています。

※ 製品安全自主行動計画を策定している国内グループ会社：
キヤノン（株）／キヤノンマーケティングジャパン／キヤノンシステムアンドサポート／キヤノン電子／キヤノンファインテック／キヤノンマシナリー／キヤノンアネルバ／キヤノントッキ／大分キヤノン／キヤノン化成／長浜キヤノン／福島キヤノン／キヤノンプレシジョン／大分キヤノンマテリアル／日田キヤノンマテリアル／長崎キヤノン

キヤノン（株）の2014年の活動トピックス

- 社長による「製品安全自主行動計画」にもとづくマネジメントレビューの実施（2008年より継続）
- 「化学品安全基準」（総則、細則）を新規制定
- 「基本品質基準」など、8件の基準を改訂
- 「模倣品バッテリーによる発煙」「電源コード、プラグの安全な取り扱い」などお客様への注意喚起を継続実施
- 製品安全関連教育を継続実施するとともに、品質に関する基礎教育でも製品安全の重要性について講義
- 「製品安全自主行動計画」の理解促進のための全従業員向けeラーニングリニューアル版を継続実施

「製品安全技術基準」にもとづく製品安全の追求

キヤノンは、製品安全問題、品質問題を未然に防ぐことが、メーカーにとって基本的かつ最も重要な使命であると考えています。

このため、法令で定められた安全基準にとどまらず、お客様の立場で独自の「製品安全技術基準」を設定。例えば、「法令の要求より難燃性の高いプラスチックを採用する」「安全上、重要度の高い部分には、二重保護の考え方を導入する」などの基準を設けています。これらの基準にもとづき、設計・評価・製造の各段階で厳しい安全管理を徹底し、基準を満たさないものは市場に出さないようにすることで、実質的に安全な製品づくり（実質安全性※）を追求しています。

※ **実質安全性**：法令などで規制されていなくとも、実際のお客様の使い方などを想定して安全性を確保する考え方。

主な安全技術への取り組み

- ユーザビリティ、ヒューマンエラー、人の行動特性などの観点を踏まえ、お客様の多様な操作を想定した安全性評価への取り組み
- 安全確保上の重要部品について、発火しない部品や高信頼性の保護部品を部品メーカーと共同開発し、社内部品認定制度にもとづき合格したものを採用
- 世界各地の販売地域で確認された異常な商用電源の電圧波形にもとづく安全確認試験を実施
- 部品故障などの異常状態を想定し、各国・地域の法令要求よりも厳しい安全性評価試験を実施

製品安全教育の推進

キヤノンは、製品安全の確保や製品事故の防止に向けた取り組みを徹底するために、製品安全にかかわる教育を品質教育体系にもとづいて実施しています。

2014年には、製品安全規制や化学品安全規制、PL法や実質安全技術などに関する講座を計8回にわたり実施したほか、これら研修の概要をまとめた新人向け製品安全研修を4回実施し、合計でのべ243人が受講しました。さらに、「製品安全自主行動計画」の浸透を図るため、全従業員必修としたeラーニングによる研修を引き続き実施しています。

今後も、産業機器系製品の安全規制・安全技術に関する研修や、事故の未然防止に向けた意識喚起を促す研修など、幅広い視点から研修の充実を図っていきます。

こうした従業員向けの研修に加えて、製品の販売や修理、サービスにかかわる協力会社に対しても、修理や部品交換の際の安全上の注意事項など、製品安全に関する情報を継続的に提供しています。

製品安全問題、品質問題発生時の対応

キヤノンは、製品安全問題、品質問題の未然防止に注力する一方で、万が一、安全や品質にかかわる問題が発生した際は、迅速に適切な対応(原因究明、製品の無償修理、情報開示など)を実施する体制を整えています。

製品安全問題、品質問題とその対応についてのお客様へのお知らせは、新聞各紙や、自社のWebサイトの「重要なお知らせ」に掲載しています。

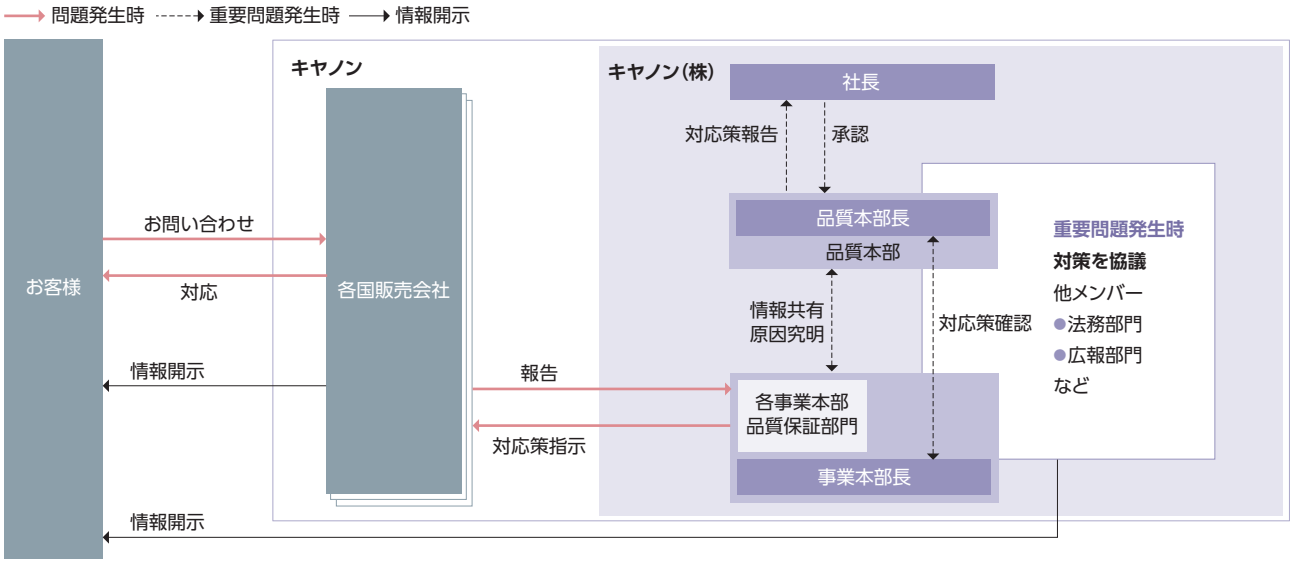
2014年は、「重要なお知らせ」への掲載はありませんでしたが、サポート情報として4件の品質関連のお知らせを掲載し、点検修理や対策ファームウエアの提供などを無償で実施しました。

品質問題発生時の対応フロー

品質問題が発生した場合は、お客様の窓口となる各国の販売会社からキヤノン(株)の各事業本部の品質保証部門に報告が入ります。同部門では原因の解析や対策の検討を行うとともに、重要問題については事業本部の関連部門や品質本部、ならびに法務部門や広報部門などと対応を協議し、必要に応じて社長に報告します。

社告やWebサイトを通じてお客様に告知する場合は、製品販売地域の各国販売会社に指示し、原則として、全世界同一時刻に情報を開示します。

品質問題発生時の対応フローの概念図



安全・安心な製品をお届けするための拠点づくり

キヤノン(株)では、公的規格や関連法規に対応した試験設備を各開発拠点に設け、高精度な測定を行うことにより、安全で安心な製品をお客様にお届けしています。

各開発拠点内には、電波、騒音、難燃性評価、VOC(Volatile Organic Compound：揮発性有機化合物)、遺伝毒性、電気安全など、拠点ごとに必要な測定試験を行う設備を配置しており、一部の拠点は電波、VOC、遺伝毒性、電気安全の公的認定試験を社内で実施できるよう、ISO/IECやUL※1などの公的規格にもとづいた認定試験所となっています。

とくに、2009年に新設した「玉川総合測定試験棟」は、業界でも最先端レベルの電波暗室、シールドルーム、半無響室などを備えています。ここでは、EMC試験※2に加え、これまでほかの拠点ではISO/IEC17025などの公的認定を受けていなかった騒音測定やプラスチック材の難燃性試験の認定を取得しました。これにより、ブルーエンジェル※3の申請に必要な試験を社内で実施できるようになりました。さらに2015年には、大型製品燃焼検証室とプラスチック燃焼試験室の使用を開始します。

※1 **UL**：正式名称はUnderwriters Laboratories Inc.。1894年に米国に設立された製品の安全に関する独立試験・認証機関。

※2 **EMC(Electromagnetic Compatibility 電磁環境両立性)試験**：製品本体や電源から放射・伝導する電磁波が他の機器の動作を阻害する妨害波を測定する電磁妨害波試験と、付近にある電気機器などから発生する電磁波による製品自体の誤動作耐性を評価する電磁気耐性試験からなる。

※3 **ブルーエンジェル**：1978年からドイツでスタートした世界で初めてのエコラベル制度。連邦環境庁およびドイツ品質保証・ラベル協会、独立した意思決定機関である審査会によって運営される。

電波暗室における製品の放射電波測定

TOPICS

品質の統括機能を玉川事業所に集約

キヤノンが「品質の総本山」と位置づける玉川事業所に新棟を建設。2016年2月までに、評価・マネジメント・監査・企画など、品質を統括する本社機能を集約します。

とくに評価機能に関しては、国内トップクラスの規模と性能を誇る大型電波暗室や、大型製品の防火性・延焼性を確認することができる大型製品燃焼検証室など、最新設備を備えています。

この新しい玉川事業所のもと、お客様にとっての最高の品質を考え、安全・安心を確実にお届けすることを実現していきます。

玉川事業所新棟(2014年11月竣工)

大型製品燃焼検証室

安全性評価の取り組み

製品から放出される化学物質の安全性評価

キヤノンでは、お客様に安心して製品をお使いいただけるよう、複合機や各種プリンター、プロジェクターなどを対象に、製品から放出される化学物質の評価を行っています。

この評価では、ドイツの「ブルーエンジェル」に代表される環境ラベルを取得する上で必要なベンゼン、スチレン、オゾン、ダストの測定と、国内外で人体への暴露限度が定められているVOCの測定を実施。また、国内外で定められている基準と同等、もしくはより厳しい暴露限度を定めたキヤノン独自の基準を設け、その基準に適合していることを確認しています。

評価を行う社内試験所は、ブルーエンジェルの申請に対応した試験所認定と日本適合性認定協会からの「ISO/IEC 17025」認定を受けた公正中立な試験所であり、ISO/IEC 28360に従った方法で測定を実施しています。

さらに、UFP(超微粒子)を測定対象として追加改訂された「ブルーエンジェル(RAL-UZ171)」に対応し、ISO認定試験所としても認定範囲を拡大しました。

ブルーエンジェルは、今後もCMR物質基準※の導入などを検討していますが、キヤノンはこうした基準強化へのタイムリーな対応を進めていきます。

※ **CMR物質基準：** CMR物質とは発がん物質、変異原性物質、生殖毒性物質のことで、CMR物質基準はCMR物質の放出量を示す基準のこと。

製品から放出される化学物質を測定するガスクロマトグラフ質量分析計

インクやトナーなど消耗品に対する安全性評価

キヤノンでは、プリンターや複合機を安心してお使いいただけるよう、インクやトナーなどの消耗品についても安全性評価・品質保証を行っています。法規制を遵守することはもちろん、開発の初期段階から、さまざまな安全性項目を確認しています。

例えば、インクやトナーの材料については、発がん性と密接な関係があるといわれる遺伝毒性に関する評価を実施。従来からの「微生物を用いる復帰突然変異試験」に加え、2011年からは「培養細胞を用いる小核試験」を導入、実施しています。この試験は、「培養細胞を用いる染色体異常試験」に比べて、ヒトの培養細胞を用いることが容易なため、人体に対する発がん性予測の向上が期待されています。

2014年8月からは、キヤノン製品に多く見られる、水に溶けない不溶性材料についても、社内試験による評価が可能になりました。

こうした試験を実施するキヤノンの試験所は、OECD(経済協力開発機構)が定める「優良試験所基準(GLP)※」に準拠しているほか、「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律(化審法)」が定めるGLPの適合施設認証を厚生労働省より受けており、高い信頼性を確保しています。

なお、「培養細胞を用いる小核試験」に関する化審法GLP適合認証は、2013年に日本で初めてキヤノンの試験所が取得しました。

※ **優良試験所基準(GLP)：** Good Laboratory Practiceの略。化学物質などの安全性評価試験を行う試験施設における管理、試験実施、報告などについて定められた基準。GLP基準にもとづく試験は再現性やデータの信頼性が確保される。1981年にOECDのGLP原則が制定され、それに整合したかたちで加盟各国が国内の法規制を整備している。化審法のGLP適合認証の継続には、3年ごとに更新手続きが必要とされ、有効期間が切れる前に次の適合確認(査察)を受ける必要がある。

培養細胞を用いる小核試験

品質認定制度による電子部品の安全性・信頼性確保

お客様に安定した品質と高い安全性、信頼性の製品を提供するためには、構成部品一つひとつの品質・信頼性の維持と向上が不可欠となります。そこで、キヤノンでは、製品に搭載されるICなどの半導体や抵抗、コンデンサーなど、個々の電子部品について品質認定制度を運用しています。

この制度は、部品の選定段階において、部品のカテゴリーごとに定めた基準に従って部品の信頼性評価や構造評価、製造工程の審査を実施し、品質基準をクリアした部品だけを採用するものです。

近年では、半導体メーカーなどの統廃合や工場移管、供給先の変更など、電子部品を取り巻く市場が大きく変化しています。こうしたなかでも、品質認定制度の活用によって確かな品質レベルを維持しています。

今後も制度の適切な運用を継続するとともに、半導体など電子部品の技術進化に対応した信頼性評価・解析技術の強化に努めます。

電子部品の信頼性評価

ソフトウエアの脆弱性への対応

近年、複合機やカメラなど、さまざまなキヤノン製品がネットワークを介して他社製品とつながっています。キヤノンでは、他社製品と問題なく接続して使用できるかを常に確認しています。

その一方、ネットワーク機能の追加にともない、個人情報や機密情報の漏洩など、情報セキュリティ上の問題が多発しています。その要因として、外部からの不正な侵入を許しかねないソフトウエアの脆弱性が危惧されています。

キヤノンでは、こうしたリスクへの対策として、ネットワーク対応製品のソフトウエア開発時に各種の脆弱性テストを実施するとともに、脆弱性に対するリスクの考え方やテスト内容について、全社的な標準化を進めています。

また、製品出荷後に脆弱性が判明した場合には、状況をタイムリーに把握し、必要な情報を公開するなど、お客様への影響を最小限にとどめることが重要です。このため、自社製品はもちろん、他社製品も含めて、脆弱性に関する市場動向を調査し、キヤノン内でいち早く情報を共有できる体制を構築するとともに、脆弱性問題に対する市場対応ルールを作成・運用しています。

2014年はOSS(オープンソースソフトウエア)の脆弱性が公開されたことを受けて、関連部門が連携して市場対応を実施しました。OSSをはじめとしたソフトウエアの脆弱性に関する情報公開は今後も増加が見込まれることから、関連部門との連携を強化し、適切な市場対応を進めていきます。

脆弱性の未然防止に向けた活動はグループ会社にも展開しており、情報共有体制の構築やテスト技術の共有を進めています。

お客様の「安心」「満足」のために

ユニバーサルデザインの追求

ユニバーサルデザインに対する考え方

キヤノンは、製品を使うお客様の視点に立って機能性、操作性、利便性などを追求した「人にやさしい製品」づくりに取り組んでいます。その一環として、年齢や性別、国籍、障がいの有無などを問わず、誰もが利用しやすいよう「ユニバーサルデザイン」の考え方を導入し、開発初期段階からお客様視点での製品づくりに努めています。

「お客様の使う姿を美しく」というキヤノンならではの視点のもと、さまざまな工夫を凝らしています。例えば、製品の操作部に使用する表示文字や報知音、音声ガイドなどについてのユーザーテストや、製品に用いる用語・アイコンなどとお客様が想像する意味との一致度の評価などを通じて、ユーザビリティ、アクセシビリティ、安全性、快適性などを評価し、より使いやすい製品の開発に役立てています。

今後も、視覚情報の見やすさ向上の工夫など、より幅広いお客様に配慮した製品開発に努めます。

ユニバーサルデザインプロジェクトの推進

キヤノンは、「人にやさしい製品づくり」の一環として、ユニバーサルデザインの考え方を導入しています。

2009年には、その取り組みをさらに推進するため、「全社ユニバーサルデザインプロジェクト」を発足させ、ユニバーサルデザインに関する方針を策定。以降、ユーザーの身体特性や使用場面でのさまざまな課題を整理した冊子を社内開発部門に配布するほか、お客様向けにキヤノンの取り組みを紹介する冊子や公式Webサイトを作成するなど、社内外に情報を発信してきました。

今後は、さらに幅広いユーザーの満足度向上をめざして、あらゆるお客様が快適に使用できる製品の開発を推進し、新しい商品価値を創出していきます。

参考：キヤノンのユニバーサルデザイン
http://web.canon.jp/ud/index.html

ユーザーの身体条件に応じ、製品使用時の操作性を分析

TOPICS

HDビデオカメラ「iVIS mini」使用説明書が日本マニュアルコンテストで受賞

キヤノンは、製品の操作性向上とあわせて、ユーザーマニュアルの品質向上に取り組んできました。

2014年は、HDビデオカメラ「iVIS mini」の使用説明書が「日本マニュアルコンテスト2014」の電子マニュアル別画面表示部門において、「部門優良賞」を受賞しました。

このコンテストは、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会により1997年から開催されており、マニュアル関連のコンテストとしては日本で最も権威があります。

今回の受賞は、デバイスを選ばないPDF形式を採用するとともに、その機能を活かして検索性、操作性を高めたことが評価されたものです。具体的には、全ページに目次やメニュー、索引へのナビゲーションを設けたほか、関連情報のあるページにリンクを張るなど、お客様が求める情報に容易にたどり着けるような工夫を随所に盛り込んでいます。

目次や索引へのナビゲーションボタンを配置し、直感的なアクセスを可能に

製品のアクセシビリティ対応

キヤノンでは、製品のアクセシビリティを高める取り組みを行っています。

アクセシビリティとは、障がい者や高齢者にとっての使いやすさに配慮することです。例えば、オフィス向け複合機「imageRUNNER ADVANCE」シリーズでは、目の不自由な方でも容易に操作できるよう、ユーザーの声を認識して基本操作をサポートする「音声認識」「音声ガイダンス」機能を導入しています。

米国では、リハビリテーション法508条により、連邦政府調達においてアクセシビリティ基準に合致した製品を選んで購入することを義務づけています。508条のアクセシビリティ基準に対するキヤノン製品の評価結果は、製品評価シート(VPAT※)にまとめられ、キヤノンUSAのWebサイトで公開されるとともに、米国連邦政府調達局のデータベースにも登録されています。

米国に続き、欧州でも法整備が進んでいます。キヤノンでは最新の情報を常に把握し、各国で求められるアクセシビリティに対応した製品の開発を進めていきます。

※ **VPAT**：Voluntary Product Accessibility Templateの略。特定製品の第508条基準に対する準拠/非準拠を説明するもの。

目の不自由な方でも操作しやすい「imageRUNNER ADVANCE」シリーズの音声ガイダンスキット(オプション)

美しさ・心地よさの追求

キヤノンは、お客様によりご満足いただける画像や映像を提供するために、人が感じる「美しさ」「心地よさ」の定量的な評価・測定手法を確立し、入力から出力まで一貫した「キヤノン統一高画質カラー」の実用化を進めています。

また、キヤノン製品をお客様に心地よく使用していただくため、操作時の身体的・精神的ストレスを測定し、より小さな負担で操作できるような評価・測定手法の確立を推進。そのための評価の一環として、社内モニター制度によるユーザーテストを実施しています。

このほか、製品の動作音や周囲の騒音が使用者の聴覚に与える影響を研究し、聞き取りやすい音づくりを進めるとともに、動作音を抑制した静かな製品の開発に取り組んでいます。

製品操作時の身体的ストレス評価

社内モニター制度によるユーザーテスト

お客様サポート

Webサイトでのサポートサービス

キヤノンは、お客様の問題解決のために、Webサイトを通じたお客様サポートサービスを世界に展開しています。

キヤノンのWebサイトに「よくある質問と回答」「製品の仕様」「取扱説明書」といったサポート情報を掲載するとともに、最新のドライバーソフトウエアなどのダウンロードを可能にしています。また、サポート情報やソフトウエアは、全世界共通のコンテンツをベースに、各地域で必要なローカル・コンテンツを加え、世界各地の販売会社のWebサイトにそれぞれの言語で公開しています。

お客様のコンテンツ利用状況については常にモニタリングし、アンケート情報などを分析して、お客様の声をコンテンツ制作部門にフィードバックしています。また、頻繁に検索されるキーワードをもとに新たなコンテンツを加えるなど、お客様の利便性向上のため常に改善を行っています。

各国市場におけるアフターサービスの拡充

お客様に製品を長期にわたって安心してご利用いただくためにはアフターサービスが重要です。このためキヤノンでは、世界同一レベルの迅速・確実なサポートをできるよう、グローバルな規模でアフターサービスネットワークの拡充に注力しています。

● 欧州でのアフターサービス体制

2014年11月に、欧州のSOHO市場向けにビジネスインクジェット製品5機種を導入するにあたり、これら製品のアフターサービスを提供するため、キヤノンヨーロッパとドイツのキヤノンギーセンとの連携による「Onsite Exchange サービス」を開始しました。このサービスは、お客様からの電話でのお問い合わせで故障と判断した場合に、先に代替製品を送付し、故障品は復路便で回収して修理するという仕組みです。このサービスにより、お客様のダウンタイム※を短縮できるようになりました。

※ **ダウンタイム**：製品の故障によりお客様が製品を使用できない期間のこと。

● 米国でのアフターサービス体制

米国市場では、トナーカートリッジを生産するキヤノンバージニアに「Marketing Engineering Technology Center」を設置し、修理機能を集約するとともに、生産技術に裏づけされた高品質な修理を提供しています。

2014年には、新たに2つのサービス拠点を開設。ニューメキシコ州アルバカーキ市に新設したコールセンターでは、プロ用カメラやオフィスソリューションのお問い合わせに対応するほか、2015年には大判インクジェットプリンターや複写機にも対象を拡大する予定です。

また、カリフォルニア州コスタメサ市にエクスペリエンスセンターを新設しました。対面式のお客様カウンターに加え、製品を実際に手で触って体験できるショールームやイ

米国・カリフォルニア州に新設したエクスペリエンスセンター

ベントシアターを完備するなど、サービス・サポートの充実を図っています。

● 中国でのアフターサービス体制

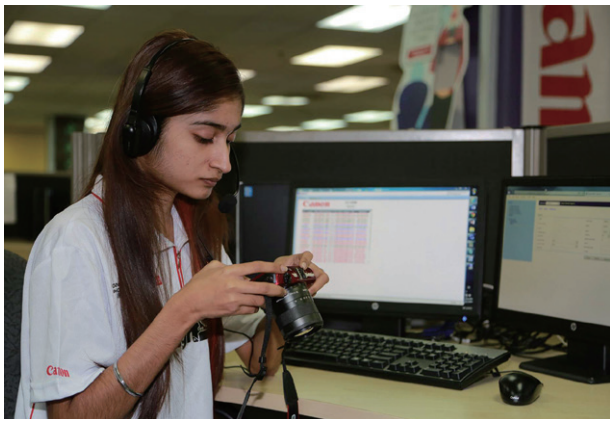
近年、急速に成長している中国市場では、カメラやプリンターなどのコンシューマー製品について、お客様から持ち込まれた製品を短時間で修理する「QRC(クイックレスポンス&リペアセンター)」と、キヤノンが認めた外部の認定サービス店によるサービス拠点ネットワークを確立しています。2013年には、QRCでの新サービスとして、修理が必要な製品をお客様のご家庭に引き取りに伺う「ピックアップサービス」と、Web上で修理状況の確認や支払いを可能にする「E-Trackingシステム」を導入しました。

また、複写機やプロダクションプリンターなどについても、延長保証や営業時間外対応など、お客様のニーズにあわせたきめ細かなサービスを、キヤノンのサービス店、および認定サービス店により提供しています。現在、これらの認定サービス店網を中国全土に拡大すべく、地方中小都市への展開を図っています。

● アジアでのアフターサービス体制

東南アジアや南アジアでは、急増する修理要望やお問い合わせに迅速に対応するためにサービスを強化しています。出張修理サービスや引き取り・配達サービス、持ち込みから短時間で修理・返却する「Express Service」の導入、さらに電話やメールによるお問い合わせに対応するコールセンターの拡充など、サービスレベルの向上を図っています。

シンガポールとマレーシアには、お客様のお問い合わせに対応するコンタクトセンターを設置していましたが、2013年には両センターを統合。サービス基盤の共通化により、お客様からの多様なお問い合わせにワンストップで即応できる体制を整えました。また、複合機向けのソリューションに対するテクニカルヘルプ機能も設け、ハードウエアのみならずソフトウエアソリューションのサポートも行っています。同センターは、今後、アジア諸国をカバーする多言語対応のヘルプデスクとして、さらに機能を拡充する予定です。


アジアのコンタクトセンター

お客様の声を活かした製品の改善

市場情報の分析と製品改善へのフィードバック

キヤノンでは、開発段階においてユーザー視点での製品評価を実施するのはもちろん、お客様の要望を製品改善に反映することで、顧客満足のさらなる向上を図っています。

そのための一つの方法として、世界各地の販売会社に設けているお問い合わせ窓口(コールセンター)に寄せられたお客様からのご意見、ご要望などの情報をキヤノンの「コール情報分析システム」に集約し、開発部門や生産部門、販売会社などが随時閲覧することにより、製品の品質向上や取扱説明書の改善、新製品の開発などに活用しています。

コール情報分析システム